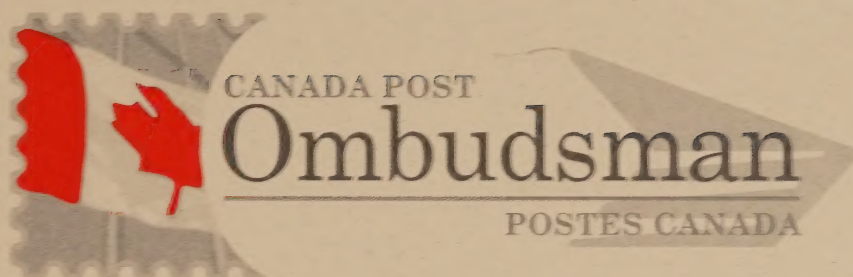


3 1761 11648685 3

CA1  
PO10  
- A56

Government  
Publications



1998/99  
*Annual Report*





CANADA POST

**Ombudsman**

POSTES CANADA

André W. Tessier  
855 Brookfield Road  
SUITE C0081  
PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tel.: 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Fax: 1-800-204-4193

855 chemin Brookfield  
BUREAU C0081  
CP 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Télé. : 1-800-204-4193

The Honourable André Ouellet, PC, QC  
Chairman of the Board of Directors  
Canada Post Corporation

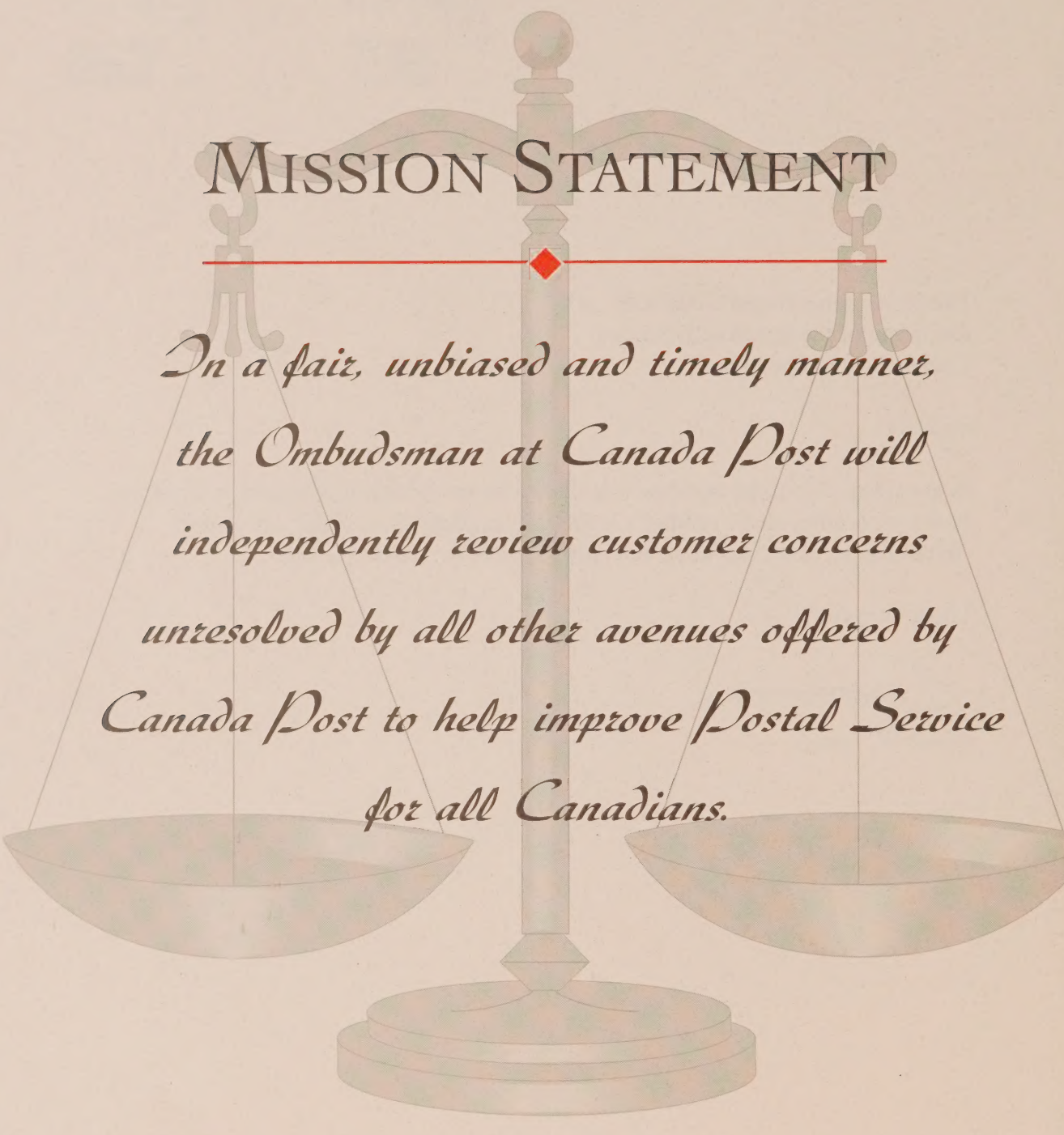
Dear Sir:

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post Corporation on November 13, 1997, I am pleased to submit my second annual report, covering the period April 1, 1998 to March 31, 1999.

Yours sincerely,

André W. Tessier



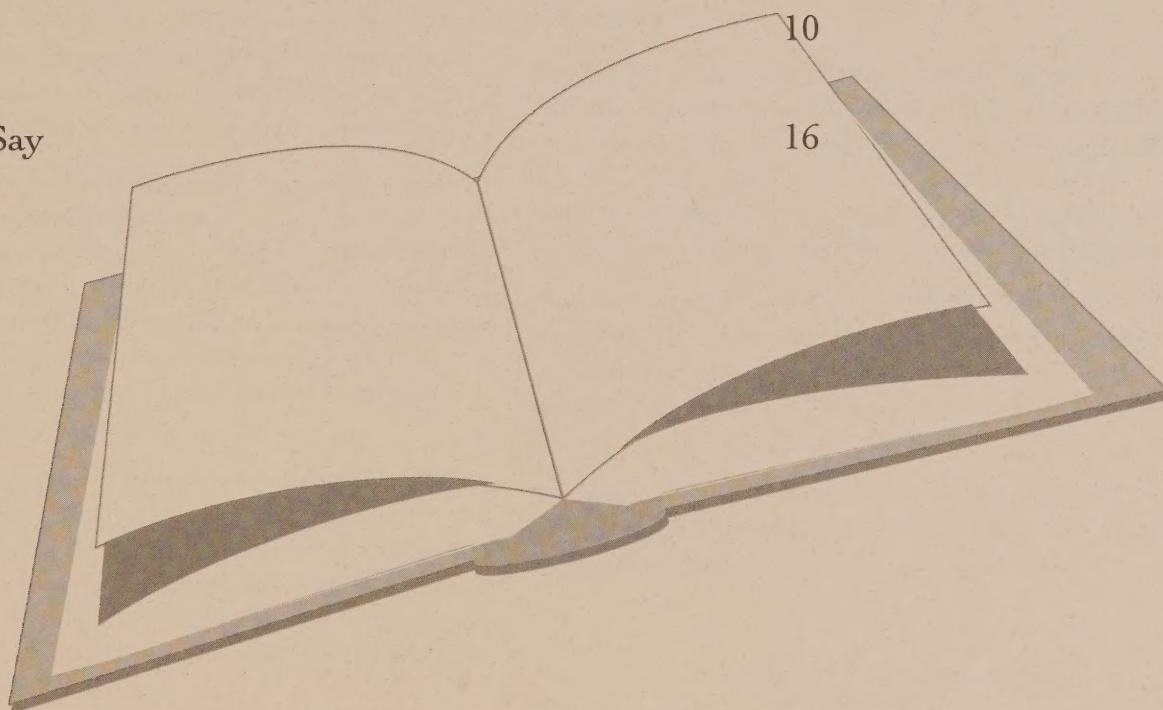


# MISSION STATEMENT


---

*In a fair, unbiased and timely manner,  
the Ombudsman at Canada Post will  
independently review customer concerns  
unresolved by all other avenues offered by  
Canada Post to help improve Postal Service  
for all Canadians.*

A Message From The Ombudsman	5
Our Mandate	6
Resolving Cases: Finding Solutions For All Canadians	7
Statistics	8
Case Studies	10
What They Say	16





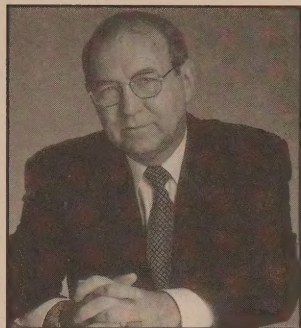


Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116486853>

# A Message From The Ombudsman

*In all fairness*



I am pleased to present my second annual report as Ombudsman at Canada Post.

In preparing this report, I have had the opportunity to reflect on what has been achieved since our Office first became operational in October 1997.

From our first day, we have been listening to a growing number of customers and facilitating communications between them and Canada Post. We committed ourselves to providing assistance to all customers who approach the Office of the Ombudsman, even if their concerns are not related to the postal service. I am proud to say that my staff and I have honoured that commitment. Each of the 5,609 requests for assistance submitted to this Office was treated with the same respect and given the same timely attention.

The information detailed in this report provides a general overview of our accomplishments in the last year. As the report clearly demonstrates, our workload has increased significantly over the last few months. This is a result of the successful promotion of my Office through a variety of means, including telephone directories, brochures, posters in all post offices and postal outlets as well as improvements to our website.

The increasing caseload is a clear indicator that a growing number of Canadians have become familiar with the role of the Ombudsman at Canada Post. Canadians recognize that I am neither their advocate nor a defender of Canada Post. They know that I am committed to finding fair and equitable solutions based on the facts and merits of each individual case.

Acting as an impartial liaison between the customer and Canada Post, I have the authority to examine each customer concern and to make recommendations when deemed appropriate. Being removed from the contentious

issues under examination, my staff and I are in a unique position. We can observe and analyse situations in an objective manner. My decisions are always made in the higher interest of fairness and equity.

Over the course of the last year, following in-depth investigations, I have made 374 recommendations to Canada Post in response to customer concerns that have been brought to our attention. Some of these recommendations are national in scope and improve service to thousands of Canadians. I am pleased to report that the Corporation has enacted every single recommendation I have made. I believe that this clearly demonstrates that my Office ensures that each solution is objectively researched and thoroughly analysed prior to submission.

The Office of the Ombudsman makes a positive difference, assisting Canada Post in improving the quality of service it offers all Canadians, every day, across the country. We do this by promoting and facilitating communications between customers and the Corporation with the intent of finding fair and equitable solutions.

This report provides detailed information on some of the issues my Office has reviewed in the past year. It also includes a number of case studies describing many different situations my staff and I are called upon to review.

Treating customers "*in all fairness*" is the cornerstone of my approach to the duty of Ombudsman. That approach, I believe, is the key to our continued success.

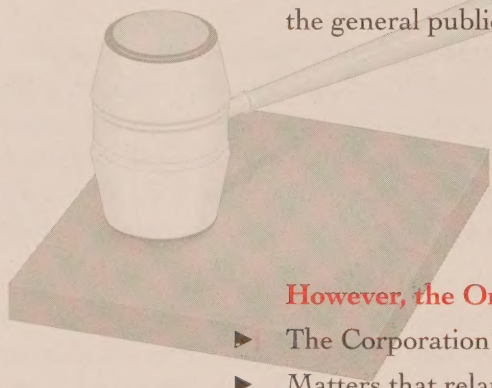
A stylized, handwritten signature in dark ink, likely belonging to André W. Tessier.

André W. Tessier



**T**he primary role of the Ombudsman is to safeguard customer interests by assisting with the resolution of customer service complaints. Specifically, the Ombudsman:

- ▶ Promotes and facilitates communications between the customer and the relevant representatives of the Corporation and the process by which complaints may be voiced and resolved.
- ▶ Offers to mediate between the parties to find mutually acceptable solutions.
- ▶ When all internal dispute resolution mechanisms have been exhausted, acts as an appeal authority to review in a fair and unbiased manner customer complaints in order to assess the merits of the complaints and recommend resolutions.
- ▶ Through periodic reports assists the Corporation in gaining a better understanding of concerns and the manner of their resolution.
- ▶ Prepares and submits an annual report to the Chairman of the Corporation's Board of Directors.
- ▶ Responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.
- ▶ Promotes the Office of the Ombudsman and the Postal Service Customer Councils to the general public.



**However, the Ombudsman does not become involved with the following:**

- ▶ The Corporation's relations with its employees, contractors and suppliers.
- ▶ Matters that relate exclusively to Canada Post subsidiaries.
- ▶ The setting of corporate policies (including mail classifications, rates and pricing).
- ▶ Any matter involving compliance with existing legislation (such as the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Competition Act*, the *Official Languages Act*, etc.) and any matter before the courts.



# *Resolving Cases: Finding Solutions For All Canadians*

*In all fairness*

**A**s an organization processing millions of pieces of mail every day, Canada Post recognizes that customer concerns can sometimes arise. The Office of the Ombudsman was established as the final appeal authority when all other internal dispute resolution mechanisms are exhausted. As previously stated, the Ombudsman is neither an advocate for the customer nor a defender of Canada Post. In a fair, unbiased and timely manner, he independently reviews customer concerns. The Ombudsman is committed to answering all requests for assistance. Should the problem not be with Canada Post, the individual will be referred to the appropriate authority.

**The Postal Service Customer Councils** which are made up of volunteer members representing a cross section of Canada Post customers across the country act as an advisory council to the Ombudsman. They review trends and areas of concern regarding postal service in Canada and provide their input to the Ombudsman and to Canada Post.

The following pages provide general statistical information and an overview of customer concerns that the Office of the Ombudsman has examined and outlines how those issues were resolved.



The figures represented in these charts and table provide an informative look at the work done by the Office of the Ombudsman. They demonstrate the effectiveness of the Office's public awareness campaign, which has used such communications tools as brochures in all post offices and postal outlets, notices in telephone directories and the internet. As a result of this awareness campaign, a growing number of Canada Post customers are turning to the Ombudsman to express their concerns once all internal dispute resolution mechanisms at Canada Post have been exhausted.

The figures demonstrate how the Office of the Ombudsman has been an effective catalyst in bringing closure to disputes.

The statistics also provide an overview of the different ways cases can be resolved including cases where the Ombudsman made recommendations to Canada Post. The different categories of recommendations are explained in greater detail in the case studies included in this report.

Following is a brief definition of the different categories of recommendations.

The recommendations affecting Canada Post policies, guidelines and/or procedures refer to cases where the Ombudsman recommended, and the Corporation accepted, that certain adjustments be made to existing policies, guidelines and/or procedures which are national in scope. These adjustments were revealingly critical in ensuring consistency of service offered to all Canadians.

The compensation category refers to a number of unique cases where the Ombudsman has recommended some form of compensation for the customer. In every case where compensation was recommended, special extenuating circumstances were the deciding factor. Recommendations resulting in compensation do not involve a change in Canada Post policies, guidelines and/or procedures and have no bearing on future cases that come before the Ombudsman.

Although functional recommendations may not have a national application, they affect the quality of service provided on a regional or local level to the benefit of a customer or a group of customers.

Some cases are resolved without the need for a recommendation to Canada Post. These cases are unique customer service problems that do not lead to a change in Canada Post policies, guidelines and/or procedures. In such exceptional cases, the Ombudsman can act as a valuable facilitator, using his knowledge of the operations of Canada Post to help resolve a problem, quickly and efficiently.

The non-supported category represents those cases where the Ombudsman finds that Canada Post acted appropriately and in compliance with its policies, guidelines and/or procedures. As well, with these cases, the investigation found no extraordinary or special circumstances to justify a recommendation that would support a deviation from or a change to Canada Post policies, guidelines and/or procedures.



### ▲ Requests for assistance

- a) Requests for information
- b) Total complaints

### ● Complaints examined

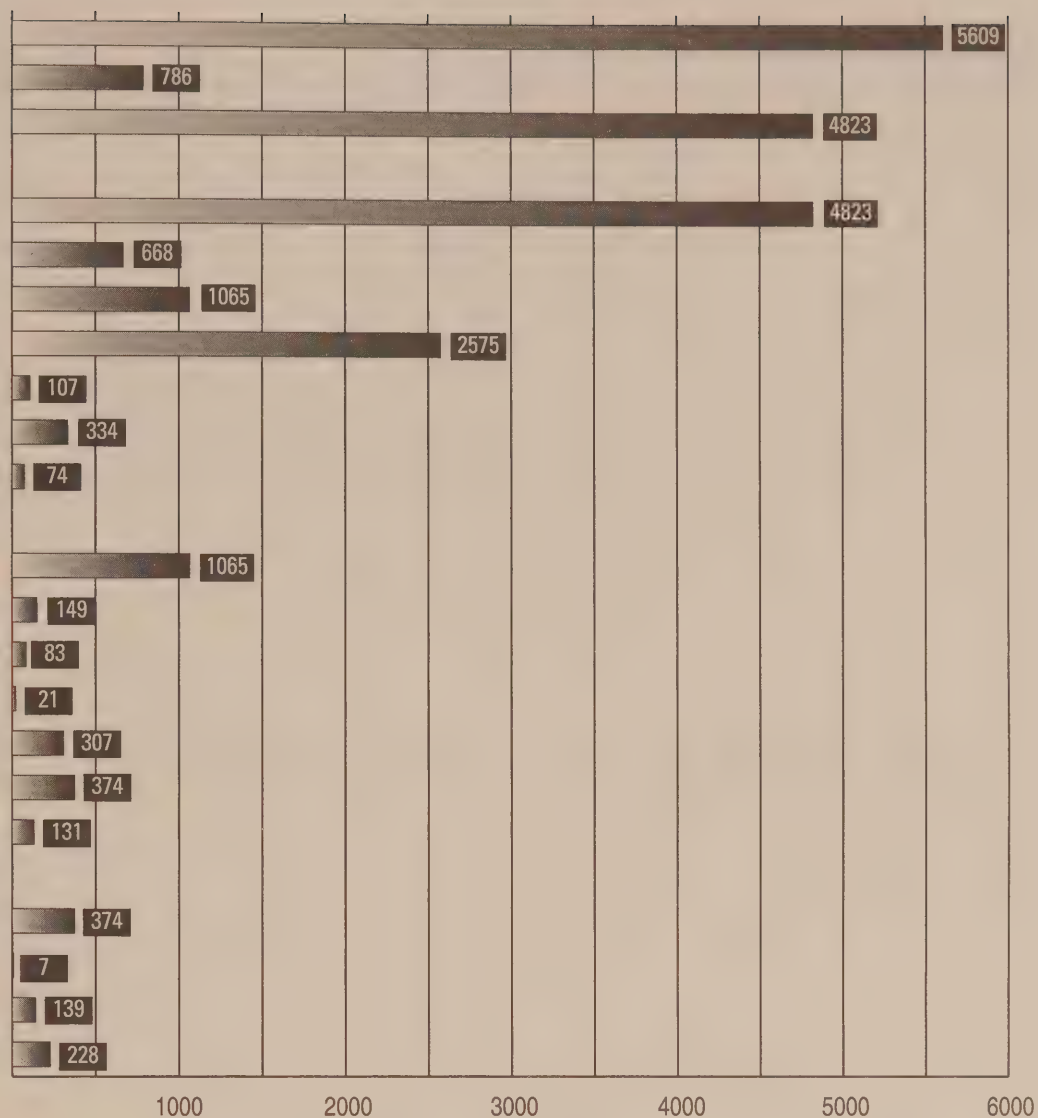
- a) Summary resolution
- b) Investigation required
- c) Investigation not required
- d) Referred to appropriate authority external to Canada Post
- e) Abandoned by client
- f) Non-mandate

### ■ Disposition of investigated cases

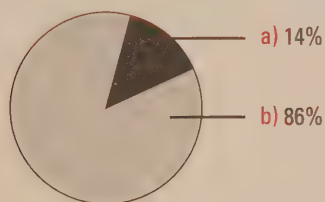
- a) Not supported
- b) Discontinued by either party
- c) Monitoring situation
- d) Resolved without need for recommendation
- e) Recommendations
- f) Cases ongoing

### ■ Recommendations

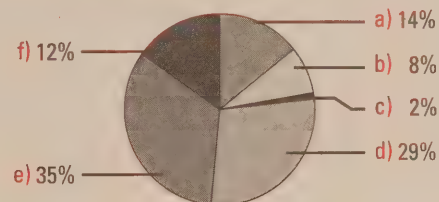
- a) Policies, guidelines and/or procedures
- b) Compensation
- c) Functional



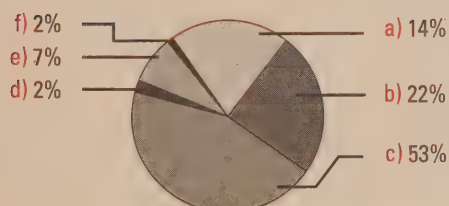
### ▲ Requests for assistance



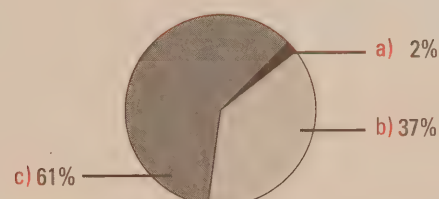
### ■ Disposition of investigated cases



### ● Complaints examined



### ■ Recommendations



These modifications have national implications, affecting the service offered to all Canadians. In other words, everyone benefits from a matter raised by one individual customer.





## CASE STUDY — THE LIMITS OF TECHNOLOGY

### The Issue

A customer contacted the Office of the Ombudsman with a concern about Canada Post's Integrated Voice Response System (IVRS). The customer called the IVRS to determine the delivery status of an item he had sent. He was informed that a delivery attempt had been made but that there was no one present to accept the item.

The customer then contacted the intended recipient of the package and learned that Canada Post's message was inaccurate, as no attempt at delivery had been made. When he asked Canada Post to explain this discrepancy, he was informed that he had received the appropriate answer from the IVRS.

### The Ombudsman's Finding

The Office of the Ombudsman contacted Canada Post with an inquiry about the customer's concern. Our investigation revealed that there was a technical inaccuracy in the system. The IVRS message was the same one given to all inquiries pertaining to the delivery status of an item.

Canada Post's Director of Customer Service Logistics responded and informed our Office that a revised message – one that includes options that more accurately reflect other possible scenarios – has been added to the IVRS tracking system. As a result of the concern raised by this customer, the Corporation was able to improve the focus of its tracking and information systems.

## Compensation

This category refers to a number of unique cases where, following an in-depth investigation, the Ombudsman has recommended that Canada Post compensate the customer with either a partial or full reimbursement of costs incurred or for damages.

It is important to note that the resolution of these cases cannot be interpreted as setting a precedent for other situations that might bear some resemblance to the resolved cases.

In every case where compensation was recommended, special extenuating circumstances were the deciding factor. Cases resulting in some form of compensation do not result in a change in Canada Post policies, guidelines and/or procedures and have no bearing on future cases that come before the Ombudsman.

### CASE STUDY — ON COMPASSIONATE GROUNDS

#### The Issue

The customer filed a "Temporary Mail Redirection Service" form with Canada Post, paying the standard fee for this service. On the day that the redirection service was to be activated the customer's husband suffered a medical emergency and the trip that had necessitated the temporary redirection of mail had to be cancelled. The customer immediately contacted Canada Post to inform them that the temporary mail redirection service had to be suspended. She was told that this could be done but no refund could be offered, as per Canada Post policy. The customer found Canada Post's decision unreasonable.

#### The Ombudsman's Finding

After investigating this case, the Ombudsman found that, on compassionate grounds, given the difficult and sensitive circumstances surrounding the case, it would be fair for Canada Post to refund the amount paid as a goodwill gesture. Given the unique circumstances, Canada Post readily agreed with the recommendation and refunded the customer the full amount paid for the service.





These recommendations are related to the service provided to a customer or a group of customers. Although such recommendations may not have a national impact, they are made with a view to improving the quality of service provided on a regional or local level.

Again, it is important to note that the resolution of these cases cannot be interpreted as setting a precedent for future situations that might bear some resemblance to the resolved cases. In these instances, the Ombudsman applies the rules of common sense and seeks a balanced, compromised solution.

### CASE STUDY — SEEMINGLY DIFFICULT CASE — SIMPLE SOLUTION

#### The Issue

This example demonstrates how a seemingly difficult case can sometimes have the simplest of solutions. On hot summer days a Canada Post customer kept the window of his front door open to let in fresh air. Because of his dog's aggressive behaviour the letter carrier feared for his safety; he was concerned that it would jump through the open window.

The customer was informed that unless he closed his window, his mail service would be suspended. The customer refused to comply with this request and complained to the Ombudsman that "his rights and freedoms were not being respected."

#### The Ombudsman's Finding

In view of the fact that some 55 letter carriers were attacked by dogs last year, sometimes resulting in very serious injuries, the Ombudsman's concerns in this case were to ensure the safety of the Canada Post employee as well as re-instating delivery of mail to the customer. Through mediation, he was able to cut to the root of the problem and find a compromise.

Following the Ombudsman's recommendation, the customer agreed to reduce the opening of his window, thus reducing the chances of his dog attacking the letter carrier. As a result of this simple compromise, both parties emerged with a satisfactory result.

### CASE STUDY — COMMON SENSE PREVAILS

#### The Issue

A customer complained to Canada Post because his mail delivery had been interrupted. Canada Post explained to the customer that the walkway to his house was not safe due to a large ice build up and gave him notice regarding his responsibility for de-icing his walkway. The customer responded by taking steps that he believed would make the walkway safer for the letter carrier. However, his mail continued to be withheld, as his remedy was found inadequate.

#### The Ombudsman's Finding

Canada Post has a clear and fair policy designed to protect the health and safety of its employees. Until the ice was removed from the walkway, the letter carrier would not deliver the mail. The steps taken by the customer were not sufficient to remove the accumulated ice and therefore did not remove the hazard.

The Ombudsman found that the client's effort to correct the situation was not sufficient. He concluded that Canada Post's policy pertaining to the health and safety of employees was fair and that the customer was required to take the necessary measures to remove the ice to have his mail delivery re-instated.

## Facilitating Communications

These are cases that do not require in-depth investigations into policies, guidelines and/or procedures that may not have been applied fairly. In such instances, the Ombudsman acts as a valuable facilitator using his knowledge of the operations of Canada Post to assist in the resolution of a problem quickly and efficiently.

### CASE STUDY — COORDINATED EFFORTS

#### The Issue

A customer complained to the Office of the Ombudsman after a very important package she had sent overseas failed to arrive at its destination. Having been assured that the Canada Post SKYPAK option would guarantee the package's swift arrival, the customer chose this service. After almost three weeks, the package had still not been delivered. Numerous calls by the customer to Canada Post revealed that no one could inform the customer of its location.

#### The Ombudsman's Action

Once the Ombudsman initiated his investigation, it quickly emerged that the package contained sensitive documents that were critical to the well-being of three individuals and that their lives could be endangered if the package was not delivered soon. Given the urgency of the situation, the Office of the Ombudsman worked closely with Canada Post representatives to intensify and accelerate the search for the package.

Thanks to the coordinated efforts of the Ombudsman and Canada Post the incorrectly addressed package was quickly located in a different country. At the request of Canada Post, the address on the package was corrected and the package was shipped immediately to its destination. The customer was kept informed about every new development and was immediately contacted by Canada Post as soon as they had confirmation of delivery. The customer was most grateful for the efforts involved in resolving this very time-sensitive issue and now recognizes the importance of properly addressing mail.



## *Non-Supported Cases*

These are cases where, after investigating the client's concern, the Ombudsman finds that Canada Post acted appropriately and in compliance with its policies, guidelines and/or procedures.

As well, with these cases, the investigation found no extraordinary or special circumstances that would justify a deviation from or a change to Canada Post policies, guidelines and/or procedures. As a result, the Ombudsman's decision was not to support the client's claim.

### **CASE STUDY — CONTRACTS MUST BE HONoured**

#### **The Issue**

A customer sending an expensive package by parcel post bought a certain amount of insurance in case of loss or damage.

The parcel did not reach its destination and the customer registered a claim with Canada Post. She requested that the Corporation compensate her for the full value of the lost item, which was considerably more than the amount of insurance she had purchased. Canada Post refused the customer's claim for greater compensation.

#### **The Ombudsman's Finding**

The Ombudsman found that Canada Post had been reasonable. Canada Post's insurance is limited by contract to the value purchased by the customer.

The Ombudsman found that Canada Post acted fairly in this case by paying the customer in accordance with the amount for which the package was insured.

### **CASE STUDY — THE IMPORTANCE OF PERSONAL RESPONSIBILITY**

#### **The Issue**

Every Canadian is entitled to one free mode of delivery. A customer whose free mode of delivery was through a community mailbox in a suburban area chose to receive his mail at a postal box in a city post office at his own cost. Despite the fact that he had informed some of his mailers of his postal box address, he failed to inform others. He also failed to inform Canada Post that he wanted all of his mail to be delivered to his postal box. As a result, some items still addressed to his house, were delivered to his community mailbox compartment.

The customer did not collect the mail in his community mailbox. One of the letters left in the box was a tax bill from the customer's municipality. The taxes were not paid on time and a penalty was imposed. The customer asked Canada Post to reimburse him for the penalty.

#### **The Ombudsman's Finding**

The Ombudsman found that Canada Post could not be held responsible for the municipal tax penalty. The Ombudsman concluded that the onus is on the individual to ensure that his or her bills are paid. The customer knew that he was required to pay municipal taxes and should have taken the necessary steps to pay his taxes when his bill did not arrive on time. For this reason, the Ombudsman concluded that Canada Post was not responsible for the incurred penalty.

## *What They Say*

In a public role like that of the Ombudsman at Canada Post, you deal with thousands of Canadians in the course of a year. Once a case is closed, some will write one last letter to express their opinion on the service they received. Here are some of the comments we have received from the men and women whose cases we have reviewed during the past year:

*"You did a fantastic job of mediating between the Depot and our community. I knew that there was someone who was trying to look out for the best interests of the public, while at the same time knowing what was or was not possible for Canada Post to do on our behalf."*

*"You communicated with me in a prompt, courteous, and efficient way. And you encouraged Canada Post to respond to an insurance claim that was, unfortunately, straining my family, until now."*

*"I am somewhat saddened by the fact that you, the Ombudsman – the Consumer Advocate, are prepared to accept that the steps taken by Canada Post have been reasonable and suffice to solve the problem."*

*"I would like to commend you and your staff for the professional and rather prompt service provided. I was really impressed, to say the least."*

*"Thank you for your letter advising me that based on the corporate policy of Canada Post I will not receive delivery of my mail to my door. I was obviously disappointed at the conclusion reached but I now have a better understanding of the reasons for your decision."*

*"I know our government is often criticized for their lack of response to complaints received from the average citizen but I am happy to say I am more than satisfied with the response I received. Keep up the good work."*

*"(The establishment of the Office of the Ombudsman) was one of the commitments after the mandate review that the Government put in the new mandate of Canada Post. Canada Post implemented it last year. It is a positive development. ... I receive less criticism of the situation and I receive less correspondence because now the Ombudsman is getting some of the correspondence that I used to get..."*

*The Honourable Alfonso Gagliano, PC, MP, May 1998  
Minister responsible for Canada Post*

### *Office of the Ombudsman*

Telephone	1-800-204-4198
Fax	1-800-204-4193
Mail	855 BROOKFIELD RD SUITE C0081 PO BOX 90026 OTTAWA ON K1V 1J8
E-mail	ombud@ombudsman.poste-canada-post.com
Web site	www.ombudsman.poste-canada-post.com



En raison de son rôle public, l'ombudsman à

Postes Canada traite

annuellement avec des

milliers de Canadiens. Après

le règlement d'un dossier, il

arrive que des personnes

nous écrivent pour exprimer

leur opinion à l'égard du

service obtenu. Voici

quelques-uns des

témoignages reçus en

1998-1999.

"Vous avez fait un travail de médiation fantastique entre le poste de facteur et notre collectivité. Je salue que quelqu'un veillait aux intérêts supérieurs du public tout en sachant ce que Postes

Canada était en mesure de faire en notre nom."

"Vous avez communiqué avec moi avec célérité, courtoisie et efficacité et avez en outre encouragé Postes Canada à donner suite à une demande d'indemnisation, ce qui met fin à une situation qui

a malheureusement été éprouvante pour ma famille."

"Je suis plutôt déçu que vous, l'ombudsman - défenseur du consommateur - soyez prêt à juger

raisonnables et suffisantes les mesures prises par Postes Canada pour régler mon problème."

"Je désire vous féliciter, vous et votre personnel, pour votre professionnalisme et l'efficacité de

votre service. J'en garde vraiment une excellente impression."

"Je vous remercie de votre lettre m'informant que je ne pourrai obtenir le service de livraison à domicile en raison de la politique générale appliquée par Postes Canada à cet égard. Sachez que

j'ai été plutôt déçu lorsque j'ai pris connaissance de votre conclusion mais que j'en comprends maintenant les motifs."

"Je sais qu'on reproche souvent à notre gouvernement de ne pas donner suite aux plaintes des citoyens ordinaires. Je tiens toutefois à dire que je suis plus que satisfait de la réponse obtenue.

Continuez votre excellent travail."

"(La création d'un poste d'ombudsman) est l'un des engagements que nous avons pris lorsque le gouvernement a renouvelé le mandat de la Société canadienne des postes. Celle-ci a mis cette

initiative en œuvre l'an dernier. C'était effectivement une bonne idée. ... J'entends maintenant moins de reproches et je reçois moins de lettres étant donné que c'est l'ombudsman qui reçoit

aujourd'hui la correspondance que l'on m'adressait en ma qualité de ministre."

L'honorable Alphonso Gagliano, c.p., député – mai 1998

Ministre responsable de Postes Canada

## Bureau de l'ombudsman

Téléphone 1 800 204-4198

Télocopieur 1 800 204-4193

Adresse postale 855 CH BROOKFIELD

BUREAU C0081

CP 90026

OTTAWA ON K1V 1J8

Courrier électronique ombud@ombudsman.poste-canada-post.com

Site Internet www.ombudsman.poste-canada-post.com

Il s'agit de dossiers où l'analyse de la plainte permet à l'ombudsman de conclure que Postes Canada a agi de manière appropriée et en conformité avec ses politiques, lignes directrices et procédures.

Dans les cas exposés ci-après, l'examen a démontré qu'aucune circonstance extraordinaire ou exceptionnelle ne pouvait justifier un traitement particulier ou la modification de politiques, lignes directrices ou procédures de Postes Canada.

Conséquemment, la décision de l'ombudsman fut de ne pas donner suite à la plainte du client.

## ÉTUDE DE CAS — TOUT CONTRAT DOIT ÊTRE HONORÉ

### Contexte

Une cliente désirant expédier un objet de valeur par le service de colis postal décide de l'assurer contre les risques de perte ou de dommage.

Comme le colis ne parvient pas à destination, la cliente demande à Postes Canada d'être indemnisée pour la valeur totale de l'article perdu, ce qui représente une somme considérablement plus élevée que la valeur d'assurance achetée. Postes Canada refuse de lui verser une indemnité d'un montant supérieur à la valeur assurée.

### Conclusion de l'ombudsman

L'ombudsman a conclu que Postes Canada n'a pas agi de façon déraisonnable puisque l'indemnité à verser se limite à la valeur stipulée dans le contrat d'assurance signé par la cliente.

Selon l'ombudsman, Postes Canada a agi de façon juste dans ce dossier en versant à la cliente le montant correspondant à la valeur assurée.

## ÉTUDE DE CAS — L'IMPORTANCE DE LA RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

### Contexte

Tout Canadien a droit à un mode de livraison gratuit. Un client dont le service de boîte postale communautaire en banlieue constituait le mode de livraison gratuit a plutôt choisi, à ses frais, de recevoir son courrier dans une case postale à un bureau de poste urbain. Le client n'avait communiqué son adresse de case postale qu'à un certain nombre de ses correspondants. Il avait en outre négligé de signaler à Postes Canada qu'il désirait recevoir tout son courrier à sa case postale. Tout le courrier que l'on continuait d'adresser à son domicile était donc livré à son compartiment de boîte postale communautaire.

N'ayant pas pris livraison du courrier de son compartiment de boîte postale communautaire, le client n'a pu payer à temps le compte de taxes municipales qui s'y trouvait. Il a donc écopé d'une pénalité, qu'il a demandé à Postes Canada d'assumer.

### Conclusion de l'ombudsman

L'ombudsman a conclu que Postes Canada ne pouvait être tenue responsable de la pénalité imposée puisqu'il incombe au contribuable de veiller au paiement de ses comptes de taxes. Sachant qu'il a des taxes municipales à payer et réalisant qu'il n'a toujours pas reçu de compte, le client aurait dû communiquer avec la municipalité pour prendre les mesures nécessaires. À la lumière de ces faits, l'ombudsman a déterminé que Postes Canada n'était nullement responsable de la pénalité imposée au client.



Il s'agit ici de cas n'exigeant pas un examen exhaustif de politiques, lignes directrices et procédures qui n'auraient pas été appliquées de façon équitable. L'ombudsman joue ici un précieux rôle d'intermédiaire en mettant à profit sa connaissance des opérations de Postes Canada dans le but de contribuer à la résolution rapide et efficace du problème.

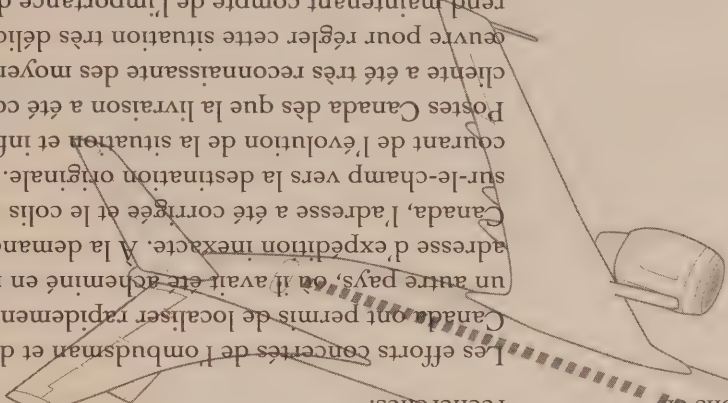
## ÉTUDE DE CAS — DES EFFORTS CONCERTÉS

### Contexte

Une cliente s'est adressée au Bureau de l'ombudsman au sujet d'un très important colis du régime international n'étant pas parvenu à destination. La cliente avait opté pour le service SkyPak après avoir obtenu la garantie que ce service de Postes Canada assurerait la livraison rapide de son colis. Près de trois semaines plus tard, le colis n'avait toujours pas été livré. Malgré les nombreux appels téléphoniques de la cliente adressés à Postes Canada, personne ne pouvait localiser le colis en question.

Dans le cadre de son enquête, l'ombudsman a vite appris que le colis contenait des documents à caractère délicat d'une importance déterminante pour le bien-être de trois personnes, dont la vie pouvait même être mise en danger si le colis n'était pas livré sous peu. Compte tenu de l'urgence de la situation, le Bureau de l'ombudsman a collaboré étroitement avec des représentants de Postes Canada dans le but d'intensifier et d'accélérer les recherches.

Les efforts concertés de l'ombudsman et de Postes Canada ont permis de localiser rapidement le colis dans un autre pays, où il avait été acheminé en raison d'une adresse d'expédition inexacte. À la demande de Postes Canada, l'adresse a été corrigée et le colis réexpédié sur-le-champ vers la destination originale. Tenue au courant de l'évolution de la situation et informée par Postes Canada dès que la livraison a été confirmée, la cliente a été très reconnaissante des moyens mis en œuvre pour régler cette situation très délicate. Elle se rend maintenant compte de l'importance d'une adresse postale exacte.



Ces recommandations ont trait au service fourni à un particulier ou à un groupe de clients. Bien qu'elles ne soient pas nécessairement de portée nationale, ces recommandations ont toutefois pour but d'améliorer la qualité du service au palier régional ou local.

Il importe ici aussi de souligner que la résolution de ces dossiers ne peut être invoquée comme précédent aux fins du règlement de cas ultérieurs pouvant comporter des ressemblances. L'ombudsman applique ici la règle du bon sens et recherche un compromis fondé sur l'équité et la justice.

ETUDE DE CAS — UN PROBLÈME APPAREMMENT COMPLEXE ET UNE SOLUTION TOUTE SIMPLE

Contexte

Cet exemple illustre comment il est possible d'appliquer la plus simple solution à une situation apparemment difficile. Durant la canicule, un client de Postes Canada laissait la fenêtre de la porte d'entrée ouverte pour faire circuler un peu d'air frais dans la maison. Le facteur craignait toutefois que le chien agressif du client ne l'attaque en sortant par la fenêtre ouverte.

Le client a été avisé que son service de livraison serait interrompu s'il ne laissait pas sa fenêtre fermée, ce à quoi il s'opposa en prétendant que Postes Canada "ne respectait pas ses droits et libertés".

Conclusion de l'ombudsman

Étant donné que quelque 55 facteurs ont été, dans la dernière année, attaqués par des chiens et blessés très sérieusement dans certains cas, l'ombudsman désirait assurer à la fois la sécurité de l'employé de Postes Canada et le rétablissement du service de livraison du client. Grâce à la médiation, il a su faire triompher le bon sens et trouver une solution de compromis.

En vertu de la recommandation de l'ombudsman, le client a accepté de réduire l'ouverture de la fenêtre, ce qui atténuait les risques d'attaque pour le facteur. Ce simple compromis a donc permis de satisfaire les deux parties.

ETUDE DE CAS — UNE QUESTION DE CIVILISME

Contexte

A un client s'étant plaint de l'interruption de son service de livraison, Postes Canada a expliqué que la voie d'accès à son domicile n'était pas sécuritaire à cause d'une importante accumulation de glace et l'a avisé qu'il lui incomberait de déglacer cette surface. Même si le client a pris des mesures pour rendre l'accès à son domicile plus sécuritaire pour le facteur, la livraison n'a toutefois pu être rétablie car les mesures prises ont été jugées inadéquates.

Conclusion de l'ombudsman

C'est en vertu d'une politique à la fois juste et claire visant à assurer la santé et la sécurité de ses employés que Postes Canada a décidé d'interrompre la livraison du courrier à cette adresse jusqu'à ce que la voie d'accès soit exempte de glace. Comme les mesures prises par le client n'ont pas permis d'enlever entièrement la glace, il y avait donc toujours un risque pour le facteur.

Jugeant juste et équitable la politique de Postes Canada sur la santé et la sécurité de ses employés, l'ombudsman a conclu que le client n'avait pas fait un effort suffisant pour enlever la glace et qu'il devait prendre les mesures nécessaires en ce sens pour obtenir le rétablissement de son service de livraison.



Cette catégorie fait référence à un certain nombre de cas particuliers où, suite à une analyse approfondie, l'Ombudsman a recommandé à Postes Canada d'indemniser le client en lui remboursant en tout ou en partie les coûts engagés ou en lui accordant une compensation pour des dommages subis.

Il est important de souligner que la résolution de ces dossiers ne peut être invoquée comme précédent aux fins du règlement de cas ultérieurs pouvant comporter certaines ressemblances.

Dans chacun des dossiers où il a été recommandé d'accorder une indemnisation, des circonstances particulières ont été le facteur déterminant. Les règlements par indemnisation n'entraînent aucun changement aux politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada et, comme on l'a mentionné précédemment, ils n'influent nullement sur la résolution de cas semblables pouvant ultérieurement être portés à l'attention de l'Ombudsman.

## ÉTUDE DE CAS – RAISONS HUMAINES

### Contexte

La cliente remplit un formulaire de "service de réexpédition temporaire" et acquitte les frais courants de ce service. Le jour même de l'entrée en vigueur du service, son mari doit être traité pour une urgence médicale, ce qui entraîne l'annulation du voyage à l'origine de la demande de réexpédition. La cliente communique donc immédiatement avec Postes Canada pour signaler que sa demande de réexpédition du courrier doit être suspendue. On lui répond que cela est possible mais que, conformément à la politique de Postes Canada, les frais ne peuvent être remboursés. La cliente trouve que la décision est déraisonnable.



Après avoir analysé le contexte et à la lumière des circonstances difficiles et éprouvantes invoquées, l'Ombudsman a conclu qu'il serait approprié pour Postes Canada de démontrer sa bonne foi en accordant un remboursement pour des raisons humanitaires. Compte tenu du caractère tout à fait particulier de la situation, Postes Canada a accepté d'embler la recommandation et a remboursé à la cliente la somme versée pour le service.

### Conclusion de l'Ombudsman

## Contexte

Un client a fait part au Bureau de l'ombudsman d'un problème éprouvé à l'égard du Système de réponse vocale interactive (SRVI) de Postes Canada. Lorsque il a composé le numéro d'accès au SRVI pour s'enquérir de l'état de la livraison d'un article qu'il avait envoyé, il a été informé qu'une tentative de livraison avait été effectuée mais que personne n'était présent pour accepter l'article. En communiquant avec le destinataire visé, le client a appris que le message de Postes Canada était inexact puisque la personne n'avait eu connaissance d'aucune tentative de livraison. Lorsque le client a par la suite, demandé des explications à Postes Canada, on lui a mentionné que le SRVI avait transmis la réponse appropriée.

## Conclusion de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman a communiqué avec Postes Canada pour clarifier la situation. Notre enquête a révélé que le SRVI comportait une anomalie de nature technique puisqu'il transmettait le même message pour toute demande relative à la livraison d'un article. Le directeur de la Logistique du service à la clientèle de Postes Canada nous a informé qu'un message révisé comprenant des options mieux adaptées aux divers scénarios possibles avait été ajouté au SRVI et à ses fonctions spécialisées de pistage du courrier. Grâce au problème signalé par le client, Postes Canada a pu améliorer ses systèmes de pistage et de renseignements.





Cette catégorie fait référence aux dossiers où l'Ombudsman a conclu qu'il y aurait lieu pour Postes Canada de modifier ou de préciser davantage ses politiques, lignes directrices ou procédures pour tenir compte de réalités qui n'étaient pas prévisibles lors de leur mise en application initiale.

Dans chacun de ces cas, et ce après une analyse approfondie de la situation exposée par le client, l'Ombudsman a recommandé à Postes Canada de modifier soit ses politiques, lignes directrices ou procédures de manière à assurer la prestation d'un service postal uniforme et équitable à l'échelle du pays. Postes Canada a accueilli favorablement chacune des recommandations et a procédé aux changements appropriés.

De telles modifications ont une portée nationale sur le service, ce qui signifie que la démarche individuelle d'un client profite à l'ensemble des Canadiens.

## ÉTUDE DE CAS — RENVOI À L'EXPÉDITEUR

### Contexte

Un client de Postes Canada demande à un voisin de recueillir son courrier pendant un séjour de plusieurs mois à l'étranger mais néglige d'en informer Postes Canada.

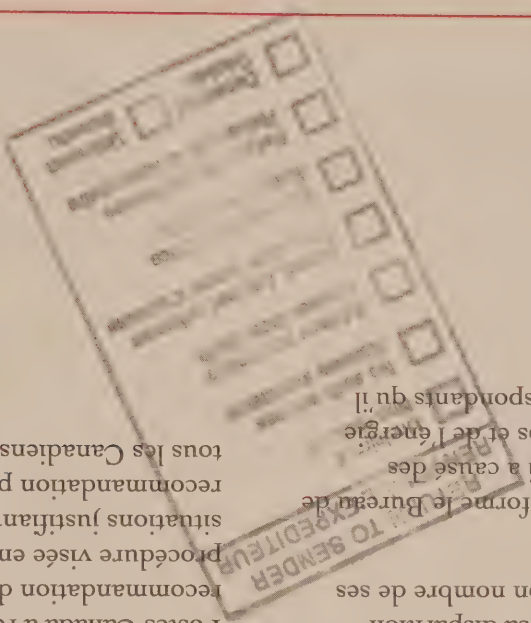
Le courrier du client n'ayant pas été réclamé depuis deux semaines, le personnel de Postes Canada y inscrit la mention "Parti sans laisser d'adresse" et le renvoie à l'expéditeur. Cette mention a causé beaucoup d'ennuis au client en raison de l'inquiétude que sa disparition apparente a suscitée auprès d'un bon nombre de ses correspondants.

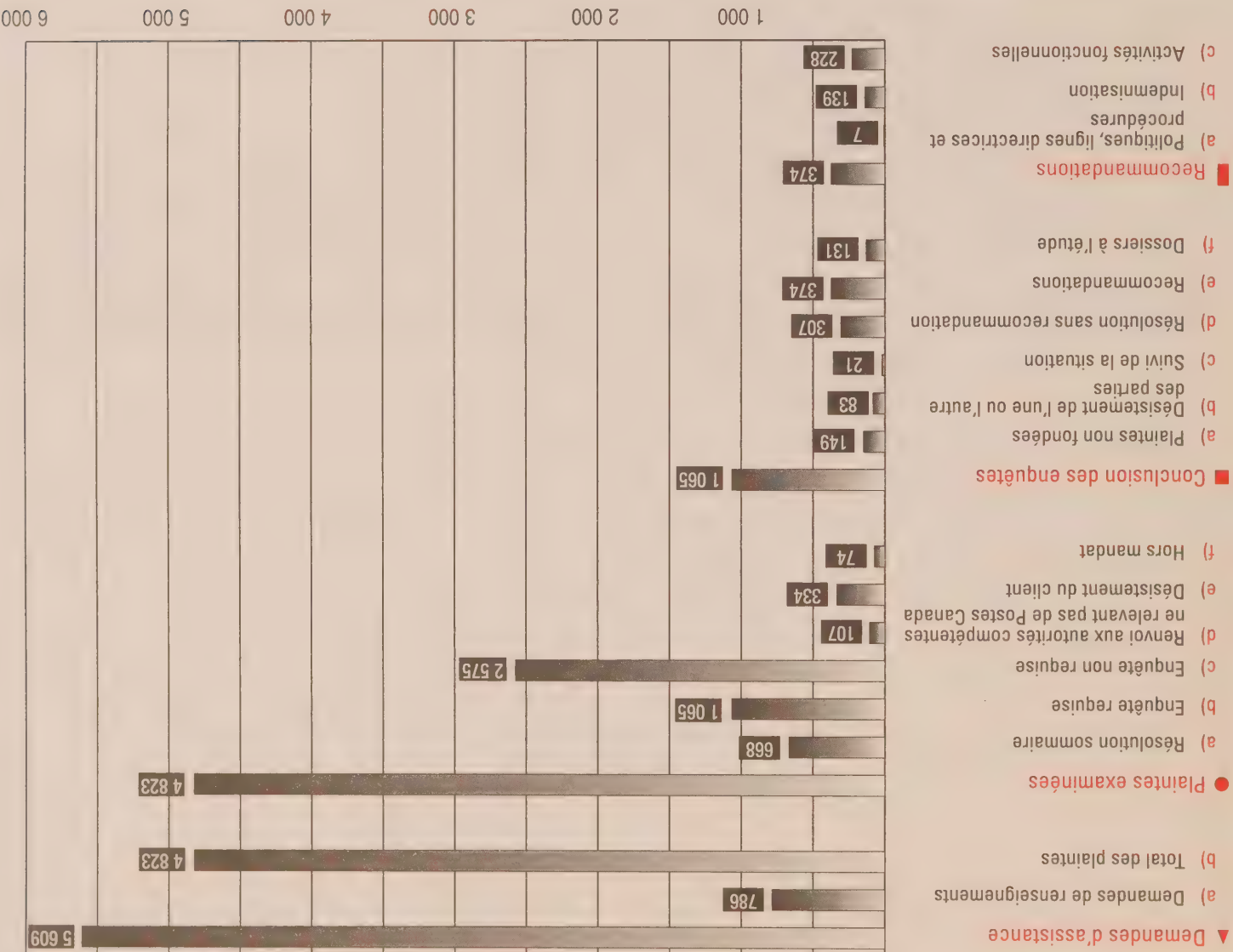
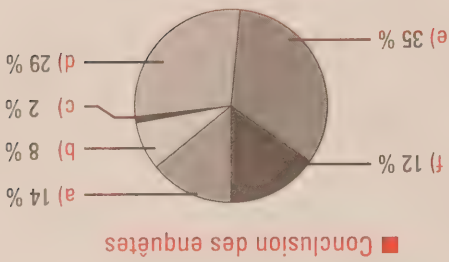
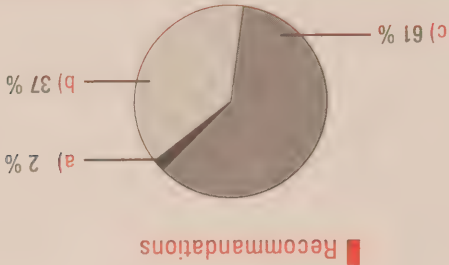
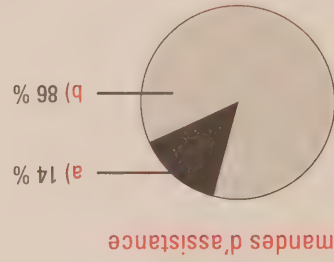
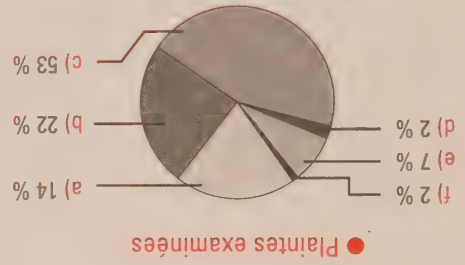
À son retour au Canada, le client informe le Bureau de l'Ombudsman que cette politique lui a causé des difficultés indues en raison du temps et de l'énergie consacrés à informer tous ses correspondants qu'il n'avait pas déménagé.

### Conclusion de l'Ombudsman

Notre examen a révélé que lorsque le motif du renvoi à l'expéditeur ne figurait pas sur la liste d'options du timbre "Renvoi à l'expéditeur", la procédure de Postes Canada stipulait que la mention "Parti sans laisser d'adresse" devait alors être cochée par défaut. Puisque le client n'avait pas déménagé, le choix limité d'options a entraîné la transmission d'une information inexacte aux correspondants du client.

Postes Canada a reconnu la pertinence de la recommandation de l'Ombudsman et a donc modifié la procédure visée en précisant davantage les diverses situations justifiant la non-livraison de courrier. Cette recommandation permettra d'améliorer le service offert à tous les Canadiens.







Les chiffres des diagrammes et tableau qui suivent donnent un aperçu quantitatif du travail effectué au Bureau de l'ombudsman et démontrent l'efficacité de la campagne d'information publique menée par l'ombudsman. La diffusion d'un dépliant d'information dans tous les bureaux de poste et comptoirs postaux, l'inscription des coordonnées du Bureau dans les annuaires téléphoniques et le site Internet expliquent pourquoi de plus en plus de clients du service postal se tournent vers l'ombudsman pour régler un différend après avoir épuisé tous les recours mis à leur disposition par Postes Canada.

Ces chiffres illustrent le rôle efficace de catalyseur joué par le Bureau de l'ombudsman en ce qui a trait au règlement des différends.

Les présentes statistiques offrent en outre un aperçu des divers modes de résolution d'un dossier, y compris la formulation de recommandations à Postes Canada. Les différentes catégories de recommandations, exposées en détail dans les études de cas du présent rapport, sont décrites brièvement ci-après.

Les recommandations relatives aux politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada concernent les dossiers où les modifications recommandées, de portée nationale, ont de toute évidence permis à la Société d'assurer l'uniformité du service offert à l'ensemble de la population du Canada.

Les recommandations avec indemnisation ont trait à des cas particuliers où l'ombudsman est d'avis qu'une forme quelconque d'indemnisation doit être consentie au client. Dans chacun de ces dossiers, des circonstances atténuantes ont été le facteur déterminant. Les recommandations donnant lieu à une indemnisation n'entraînent pas la modification de politiques, de lignes directrices ou de procédures de Postes Canada et elles n'influent nullement sur le traitement d'autres requêtes pouvant comporter des similitudes.

Les recommandations de nature fonctionnelle, qui n'ont pas nécessairement une incidence nationale, améliorent toutefois la qualité du service offert au palier régional ou local à un client en particulier ou à un groupe de clients.

Des dossiers sont aussi réglés sans faire l'objet de recommandations à Postes Canada. Il s'agit de problèmes de service particuliers n'entraînant pas de changement aux politiques, aux lignes directrices ou aux procédures. Dans certains cas, l'ombudsman peut jouer un précieux rôle d'intermédiaire en mettant à profit sa connaissance des opérations de Postes Canada dans le but de favoriser le règlement rapide et efficace du différend.

La catégorie des plaintes non fondées regroupe les dossiers où l'ombudsman est d'avis que Postes Canada a agi de façon appropriée et en conformité avec ses politiques, lignes directrices et procédures. L'analyse de ces dossiers a en outre révélé qu'aucune circonstance particulière ou extraordinaire ne justifiait de recommander un traitement exceptionnel ou la modification de politiques, lignes directrices ou procédures.

Postes Canada reconnaît que des problèmes de service peuvent parfois survenir dans une organisation qui traite quotidiennement des millions d'articles de

courrier. Le Bureau de l'ombudsman est l'instance d'appel finale à laquelle le client peut s'adresser après avoir épuisé tous les recours internes mis à sa disposition par Postes Canada pour régler un différend. Comme on l'a précisé auparavant, l'ombudsman ne plaide pas plus la cause du client que celle de Postes Canada. Il examine en temps opportun et de manière indépendante les problèmes des clients et s'engage à répondre à toutes leurs demandes d'assistance. Lorsque le problème signalé ne concerne pas Postes Canada, le client est alors orienté vers les autorités compétentes appropriées.

Composés de bénévoles représentant diverses catégories d'utilisateurs de Postes Canada à l'échelle nationale, les comités d'utilisateurs du service postal (CUSP) jouent un rôle de conseiller auprès de l'ombudsman. Ils examinent les tendances qui se dessinent et les problèmes signalés à l'égard du service postal au Canada et font part de leurs observations à l'ombudsman et à Postes Canada. Les pages qui suivent présentent des statistiques générales ainsi qu'un aperçu du type de dossiers traités au Bureau de l'ombudsman et des modes de résolution proposés.



**L**e rôle principal de l'Ombudsman est de protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes reliées au service à la clientèle. Spécifiquement, l'Ombudsman :

- Encourage et facilite les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et voit au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues.
- Offre d'agir comme médiateur pour trouver des solutions mutuellement acceptables.
- Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes.
- Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre.
- Elabore et présente un rapport annuel au président du Conseil d'administration.
- Répond au Conseil d'administration pour toute question explicitement soumise à l'Ombudsman par le Conseil.
- Assure la promotion du Bureau de l'Ombudsman et des comités d'usagers du service postal auprès du public.

### Par ailleurs, l'Ombudsman ne s'implique pas dans les questions suivantes :

- Les rapports de Postes Canada avec ses employés, entrepreneurs et fournisseurs.
- Les questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada.
- L'établissement des politiques internes (y compris la classification du courrier, les tarifs et les prix).
- Tout sujet ayant trait à la conformité d'une législation quelconque (ex. : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.) et tout sujet devant les tribunaux.

Il me fait plaisir de présenter mon deuxième rapport annuel à titre d'ombudsman à Postes Canada.



Durant la préparation de ce rapport, j'ai pu me pencher sur les réalisations de mon Bureau depuis octobre 1997, date où il est devenu pleinement

opérationnel. Depuis le premier jour, nous n'avons cessé d'être à l'écoute d'un nombre croissant de clients et de faciliter la communication entre eux et Postes Canada. Nous nous sommes engagés à répondre à tous les clients qui s'adressent au Bureau de l'ombudsman, et ce, même si l'objet de leur demande ne concerne pas le service postal. Je suis fier de dire que mon Bureau a été à la hauteur de cet engagement et que chacune des 5 609 demandes soumises a été traitée en temps opportun et avec un souci égal de respect.

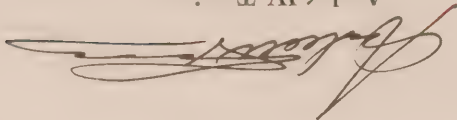
Le présent rapport donne une idée générale de nos réalisations en 1998-1999. Il illustre en outre clairement l'intensification considérable des activités au cours des derniers mois. Ce phénomène reflète l'efficacité des diverses mesures de promotion prises par le Bureau de l'ombudsman, notamment l'inscription de ses coordonnées dans les annuaires téléphoniques, la distribution de dépliants et d'affiches dans tous les bureaux de poste et comptoirs postaux et le développement de notre site Internet. La multiplication des dossiers confirme sans l'ombre d'un doute que de plus en plus de Canadiens connaissent le rôle joué par l'ombudsman à Postes Canada. Ils comprennent aussi que je ne suis pas là pour prendre leur défense ni celle de Postes Canada mais pour trouver des solutions justes et équitables tenant compte des faits et du bien-fondé de chaque demande.

Mon rôle impartial d'intermédiaire entre le client et Postes Canada me confère le droit d'examiner chaque

problème signalé par la clientèle et de formuler s'il y a lieu des recommandations. N'étant pas partie aux litiges, l'ombudsman occupe une position privilégiée qui lui permet d'examiner et d'analyser chaque cas avec objectivité. Mes décisions sont donc toujours guidées par un souci primordial de justice et d'équité.

Au cours de la dernière année, l'examen attentif des demandes soumises à l'ombudsman a donné lieu à 374 recommandations présentées à Postes Canada. La portée nationale de certaines recommandations a pour effet d'améliorer la qualité du service offert à des milliers de Canadiens. Je suis d'ailleurs très heureux de préciser que chacune de ces recommandations a été adoptée par la Société ce qui, selon moi, démontre clairement l'objectivité et la rigueur de notre démarche d'analyse et de résolution des problèmes.

Le Bureau de l'ombudsman joue un rôle positif en aidant Postes Canada à améliorer la qualité du service postal assuré quotidiennement à l'échelle du pays. Il y parvient en favorisant et en facilitant la communication entre la clientèle et Postes Canada dans le but de trouver des solutions justes et équitables. Le présent document contient des statistiques détaillées relatives aux dossiers traités par mon Bureau en 1998-1999, ainsi que des études de cas illustrant la diversité des situations portées à mon attention. J'appuie mon rôle d'ombudsman sur le devoir fondamental d'agir "en toute justice", ce qui continue selon moi d'assurer notre succès.

  
André W. Tessier





Message de l'ombudsman

5

Notre mandat

6

La résolution de dossiers : des solutions avantageuses  
pour tous les Canadiens

7

Statistiques

8

Études de cas

10

Témoignages

16





# ÉNONCÉ DE MISSION

*L'ombudsman à Postes Canada examine,  
en temps opportun et de manière indépendante,  
juste et impartiale, les problèmes des clients  
n'ayant pu être résolus par les autres méthodes  
qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens  
pour améliorer le service postal.*

POSTES CANADA

Ombudsman

CANADA POST



André W. Tessier  
855 chemin Brookfield  
BUREAU C0081  
CP 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Télé. : 1-800-204-4193

855 Brookfield Road  
SUITE C0081  
PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Fax: 1-800-204-4193

L'honorable André Ouellet, c.p., c.r.  
Président du Conseil d'administration  
Société canadienne des postes

Monsieur,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de la Société canadienne des postes le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous présenter mon deuxième rapport annuel, lequel porte sur la période s'étendant du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes respectueuses salutations.

André W. Tessier





*Rapport annuel*  
1998-1999

